

**SATU KAJIAN PERSEPSI TERHADAP KEMAHIRAN
YANG DIPERLUKAN OLEH PENGURUS DI JABATAN
PENILAIAN DAN PERKHIDMATAN HARTA WILAYAH
PERSEKUTUAN KUALA LUMPUR**

RASHIB BIN NANG

UNIVERSITI UTARA MALAYSIA 2002

**SATU KAJIAN PERSEPSI TERHADAP KEMAHIRAN
YANG DIPERLUKAN OLEH PENGURUS DI JABATAN
PENILAIAN DAN PERKHIDMATAN HARTA WILAYAH
PERSEKUTUAN KUALA LUMPUR**

**Tesis ini dikemukakan kepada Sekolah Siswazah
Universiti Utara Malaysia sebagai mematuhi sebahagian
daripada Ijazah Sarjana Sains (Pengurusan)
Universiti Utara Malaysia**

**Oleh
Rashib Bin Nang**



**Sekolah Siswazah
(Graduate School)
Universiti Utara Malaysia**

**PERAKUAN KERJA KERTAS PROJEK
(Certification of Project Paper)**

Saya, yang bertandatangan, memperakukan bahawa
(I, the undersigned, certify that)

RASHIB BIN NANG (NO. MATRIK: 83488)

calon untuk Ijazah

(candidate for the degree of)

SARJANA SAINS (PENGURUSAN)

telah mengemukakan kertas projek yang bertajuk

(has presented his/her project paper of the following title)

SATU KAJIAN PERSEPSI TERHADAP KEMAHIRAN YANG DIPERLUKAN OLEH

PENGURUS DI JABATAN PENILAIAN DAN PERKHIDMATAN HARTA WILAYAH

PERSEKUTUAN KUALA LUMPUR

seperti yang tercatat di muka surat tajuk dan kulit kertas projek
(as it appears on the title page and front cover of project paper)

bahawa kertas projek tersebut boleh diterima dari segi bentuk serta kandungan,
dan meliputi bidang ilmu dengan memuaskan.

(that the project paper acceptable in form and content, and that a satisfactory
knowledge of the field is covered by the project paper).

Nama Penyelia

(Name of Supervisor)

: **HO KHEK HUA**

Tandatangan

(Signature)

: 
HO KHEK HUA

Penyelaras Projek Kanan

Pusat Pengurusan Kewangan

Institut Tadbiran Awam Negara (INTAN)

Jabatan Perkhidmatan Awam Malaysia

Tarikh

(Date)

: 

KEBENARAN MENGGUNA

Kertas projek penyelidikan ini dikemukakan sebagai memenuhi sebahagian daripada keperluan pengijazahan Program Sarjana Universiti Utara Malaysia (UUM), Sintok, Kedah.

Saya bersetuju membenarkan pihak perpustakaan UUM mempamerkannya sebagai rujukan umum. Saya juga bersetuju bahawa sebarang bentuk salinan samada secara keseluruhan atau sebahagian daripada kertas projek ini untuk tujuan akademik adalah dibolehkan dengan kebenaran penyelia projek penyelidikan ini atau Dekan Sekolah Siswazah. Sebarang bentuk salinan dan catatan bagi tujuan komersial adalah dilarang sama sekali tanpa kebenaran bertulis daripada penyelidik. Pernyataan rujukan kepada penulis dan UUM perlulah dinyatakan jika sebarang bentuk rujukan dibuat ke atas kertas projek ini.

Kebenaran untuk menyalin atau menggunakan kertas projek ini samada keseluruhan atau sebahagian daripadanya hendaklah di pohon melalui:

**DEKAN SEKOLAH SISWAZAH
UNIVERSITI UTARA MALAYSIA
06010 SINTOK
KEDAH DARULAMAN**

ABSTRAK

Kajian ini dijalankan bertujuan untuk mengkaji persepsi kakitangan terhadap tahap keperluan kemahiran pengurus dalam melaksanakan fungsinya. Pengurus di sini adalah Pengarah Penilaian (Ketua Jabatan) bagi Jabatan Penilaian dan Perkhidmatan Harta Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur (JPPH WPKL). Korelasi yang diuji adalah antara pembolehubah tidak bersandar iaitu lima kemahiran utama pengurus seperti perancangan, *organizing*, *staffing*, pengarah/pemimpin dan pengawal, dengan pembolehubah bersandar iaitu fungsi pengurus.

Kajian telah dijalankan dengan menggunakan borang soalselidik yang mengandungi 8 soalan berkaitan demografi responden dan 36 soalan lain berkaitan dengan elemen kemahiran pengurus iaitu bagi fungsi perancangan (10 soalan), fungsi *organizing* (7 soalan), fungsi *staffing* (5 soalan), fungsi pemimpin (7 soalan) dan fungsi pengawal (7 soalan). Pengkaji telah mengedarkan borang soalselidik kepada 94 responden di JPPH WPKL dan berjaya mendapat maklumbalas dengan lengkap daripada 78 responden. Data berkaitan dengan persepsi tersebut telah diproses dan dianalisis dengan menggunakan perisian SPSS dan Microsoft Excel.

Hasil kajian menunjukkan bahawa kesemua lima kemahiran utama tersebut adalah sangat diperlukan oleh pengurus JPPH WPKL dan susunan tahap kemahiran tersebut adalah kemahiran perancangan, kepimpinan, pengawalan, *organizing* dan *staffing*. Kajian keseluruhan juga telah dapat menunjukkan daripada 36 sub fungsi (elemen) kemahiran, terdapat sepuluh elemen yang kritikal dan yang lainnya sebagai kurang kritikal.

Berdasarkan kepada dapatan kajian ini, beberapa cadangan telah dikemukakan disamping cadangan kajian untuk memperbaiki lagi kajian persepsi ini di masa hadapan.

ABSTRACT

This study was conducted to explore the perception of the staffs toward the level of skills needed by their manager in implementing his functions. The manager in this case was the Director of Valuation Department Federal Territory of Kuala Lumpur (JPPH WPKL). The correlation tested in this study was between the independent variables (five main skills of manager such as planning, organizing, staffing, directing and controlling) with the manager's functions as the dependent variable.

The perceptions were gathered through questionnaires which consisted of 8 demographic characters of respondents and 36 questions of manager's sub-functions (elements), which included planning (10 questions), organizing (7 questions), staffing (5 questions), directing (7 questions) and controlling (7 questions). Questionnaires were distributed to 94 respondents in JPPH WPKL, 78 forms were received and completed. Data was processed using SPSS Program and Microsoft Excel.

Results from this study showed that the five main skills were really needed in manager's functions and the arrangement of the skills were planning, directing, controlling, organizing and staffing. Out of 36 sub-functions (elements), the findings also revealed the ten most critical elements and others could be considered as not so critical.

Based on the outcomes, some recommendations were proposed together with suggestions to improve the research in future.

PENGHARGAAN

Saya berasa amat bersyukur kerana telah dapat menyiapkan kajian ini seperti mana yang dirancang dan dalam masa yang telah ditetapkan.

Saya juga ingin mengucapkan ribuan terima kasih dan penghargaan kepada Encik Ho Khek Hua, Penyelaras Projek Kanan, INTAN Bukit Kiara, selaku penyelia kertas projek penyelidikan ini di dalam memberi bimbingan, tunjuk ajar dan nasihat semasa proses penyediaan kertas ini.

Ucapan terima kasih juga dirakamkan kepada Dekan Sekolah Siswazah UUM dan semua pensyarah-pensyarah yang telah menyumbangkan tenaga dalam mencurahkan segala ilmu yang boleh dimanfaatkan demi bangsa dan negara, terutama semasa program sarjana ini dilaksanakan.

Saya juga mengucapkan ribuan terima kasih di atas segala kerjasama dari semua pihak yang telah terlibat membantu dalam kajian kes ini antaranya adalah Ketua Pengarah Penilaian JPPH, Pengarah Penilaian JPPH WPKL, kakitangan JPPH WPKL dan kakitangan INTAN Bukit Kiara Kuala Lumpur yang turut sama menyumbang kepada siapnya kertas kerja ini.

Tidak lupa juga saya ingin merakamkan terima kasih yang tidak terhingga kepada rakan-rakan seperjuangan yang banyak membantu dari segi akademik dan sokongan moral dari awal hingga akhir sesi kursus ini. Serta isteri dan anak-anak saya yang telah banyak bekerjasama dan berkorban sebagai sebahagian daripada sumbangan dalam menyiapkan kertas kerja ini.

Sumbangan daripada semua yang terlibat akan saya kenang dan tuhan sahaja yang membalasnya.

Rashib Nang

KANDUNGAN

<u>Tajuk</u>	<u>Muka Surat</u>
KEBENARAN MENGGUNA	i
ABSTRAK (BAHASA MALAYSIA)	ii
ABSTRACT (BAHASA INGGERIS)	iii
PENGHARGAAN	iv
ISI KANDUNGAN	v
SENARAI GAMBARAJAH	viii
SENARAI JADUAL	ix
 BAB 1 : PENGENALAN	 1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Organisasi Kajian	3
1.3 Penyataan Masalah	5
1.4 Kepentingan Kajian	7
1.5 Objektif Kajian	8
1.6 Batasan Kajian	9
1.7 Definisi Tajuk	10
1.8 Kesimpulan	11
 BAB 2: TINJAUAN BAHAN PENULISAN	 12
2.1 Pengenalan	12
2.2 Persepsi	12
2.3 Pengurus	17

2.4	Pengurusan	18
2.5	Fungsi-Fungsi Pengurus	21
2.6	Fungsi Pengurus Di JPPH	33
2.7	Rumusan	34
2.8	Kesimpulan	35
BAB 3:	METODOLOGI KAJIAN	38
3.1	Pengenalan	38
3.2	Kerangka Konseptual Kajian	38
3.3	Hipotesis Kajian	40
3.4	Rekabentuk Kajian	41
3.5	Skop dan Alat Kajian	42
3.6	Lokasi dan Responden Kajian	44
3.7	Kajian Rintis	46
3.8	Kebenaran dan Kaedah Pengumpulan Data	46
3.9	Analisis Data	47
3.10	Kesimpulan	48
BAB 4:	DAPATAN KAJIAN	49
4.1	Pengenalan	49
4.2	Analisis Kebolehpercayaan	49
4.3	Maklumat Responden	50
4.4	Pengkelasan Semula Tahap Skala	53
4.5	Kemahiran Pengurusan	54
4.51	Kemahiran Perancangan	54
4.52	Kemahiran <i>Organizing</i>	56
4.53	Kemahiran <i>Staffing</i>	58
4.54	Kemahiran Pemimpin	60
4.55	Kemahiran Pengawalan	61
4.56	Kemahiran Pengurus	63

4.6 Susunan (<i>Rank</i>) Elemen Kemahiran	66
4.7 Skor Kemahiran	67
4.8 Kesimpulan	71
BAB 5: CADANGAN DAN PENUTUP	72
5.1 Pengenalan	72
5.2 Cadangan	72
5.3 Kajian Masa Hadapan	75
5.4 Rumusan Dan Penutup	76
BIBLIOGRAFI	78

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran A: Borang Soalselidik

Lampiran B: Surat Kebenaran Melaksanakan Soalselidik

Lampiran C: Ujian Kebolehpercayaan (Data/Pembolehubah)

Lampiran D: Keputusan Ujian SPSS - Frekuensi Demografi Responden

Lampiran E: Keputusan Ujian SPSS - Frekuensi Bagi Elemen Kemahiran
Pengurusan

Lampiran F: Ujian Hipotesis (Kiraan)

Lampiran G: Struktur Organisasi JPPH WPKL / Negeri

Lampiran H: Senarai Tugas Dan Tanggungjawab Pengarah Penilaian

Lampiran I: Salinan Laporan Penilaian Prestasi Pegawai Kumpulan
Pengurusan dan Profesional

SENARAI GAMBARAJAH

<u>Rujukan</u>	<u>Tajuk</u>	<u>Muka Surat</u>
Gambarajah 1:	Model Kemahiran Pengurusan dan Prestasi Organisasi	23
Gambarajah 2:	Model Fungsi Utama Kemahiran Pengurusan	24
Gambarajah 3:	Kerangka Kerja Kajian: Perkaitan Responden, Kemahiran Yang Diperlukan Dan Fungsi Pengurus	39
Gambarajah 4:	Kemahiran Perancangan: Frekuensi Mengikut Skala Bagi Setiap Sub Fungsi (Elemen)	55
Gambarajah 5:	Kemahiran <i>Organizing</i> : Frekuensi Mengikut Skala Bagi Setiap Sub Fungsi (Elemen)	57
Gambarajah 6:	Kemahiran <i>Staffing</i> : Frekuensi Mengikut Skala Bagi Setiap Sub Fungsi (Elemen)	59
Gambarajah 7:	Kemahiran Kepimpinan: Frekuensi Mengikut Skala Bagi Setiap Sub Fungsi (Elemen)	60
Gambarajah 8:	Kemahiran Pengawalan: Frekuensi Mengikut Skala Bagi Setiap Sub Fungsi (Elemen)	62
Gambarajah 9:	Kemahiran Pengurusan: Frekuensi Mengikut Skala Bagi Setiap Lima Fungsi Utama	64
Gambarajah 10:	Purata Frekuensi Bagi Lima Kemahiran Utama Pengurusan	65

SENARAI JADUAL

<u>Rujukan</u>	<u>Tajuk</u>	<u>Muka Surat</u>
Jadual 1:	Skala Likert	44
Jadual 2:	Analisis Kebolehpercayaan Skala Alpha	50
Jadual 3:	Frekuensi Umur Responden	51
Jadual 4:	Frekuensi Kategori Jawatan Responden	51
Jadual 5:	Frekuensi Tempoh Perkhidmatan Responden	52
Jadual 6:	Tiga Tahap Pengkelasan Skala	54
Jadual 7:	Frekuensi Mengikut Skala Bagi Kemahiran Perancangan	55
Jadual 8:	Frekuensi Mengikut Skala Bagi Kemahiran <i>Organizing</i>	56
Jadual 9:	Frekuensi Mengikut Skala Bagi Kemahiran <i>Staffing</i>	58
Jadual 10:	Frekuensi Mengikut Skala Bagi Kemahiran Pemimpin	60
Jadual 11:	Frekuensi Mengikut Skala Bagi Kemahiran Pengawasan	62
Jadual 12:	Purata Frekuensi Mengikut Skala Bagi Kemahiran Pengurus	63
Jadual 13:	Susunan (<i>Rank</i>) Kemahiran Pengurusan Mengikut Frekuensi	66
Jadual 14:	Skor Kemahiran Pengurusan	68
Jadual 15:	Kategori Skor Mengikut Kemahiran	69
Jadual 16:	Tahap Keutamaan Kemahiran	69

BAB 1 : PENGENALAN

1.1 Latar Belakang

Peter Drucker (1993) menyatakan "every failure is a failure of a management". Oleh itu pengurusan adalah amat penting kepada sesebuah organisasi tidak kira samada dalam sektor awam atau sektor swasta. Pengurusan yang baik akan menjamin pencapaian matlamat sesuatu organisasi. Dari aspek ini pengurus yang baik atau cekap sentiasa akan memastikan organisasi yang diuruskannya sentiasa berada di landasan yang betul bagi mencapai matlamat organisasinya.

Dalam konteks sebuah organisasi, peranan manusia amatlah penting. Sekiranya ahli-ahli yang berada dalam organisasi itu bersikap negatif maka struktur yang kemas serta jentera-jentera yang moden tidak akan dapat menghasilkan natijah yang diinginkan. Sebaliknya apabila ujud keinginan dan kesungguhan di kalangan ahli-ahli sesebuah organisasi, natijah yang diinginkan masih dapat dihasilkan walaupun keadaan struktur organisasi tidak tersusun sempurna dan jentera-jentera yang digunakan mungkin sudah lapuk. Peranan yang perlu dimainkan oleh pengurus dan individu dalam organisasi adalah amat penting. Oleh itu selain merumuskan rancangan-rancangan yang terperinci, melengkapkan organisasi dengan alat-alat yang termoden, pihak pengurusan hendaklah memberikan perhatian yang berat kepada persoalan personel (Rozhan Othman, 1991).

The contents of
the thesis is for
internal user
only

BIBLIOGRAFI

Ab Hamid Salleh. (1995). *Prestasi kerja penguasa-penguasa di Jabatan Kastam dan Eksais Diraja Malaysia*. Thesis M. Sc. (Pendidikan Pengembangan) Universiti Pertanian Malaysia.

Adler, P. and Ferdows, K. (1990). The chief technology officer. *California Management Review*, 12, 20-23.

Alder, N.J. (1997). *Organizational behavior*. Ohio, South-Western College Publishing.

Allen, N.J dan Meyer, J.P. (1993). Organizational commitment: Evidence of career style effects. *Journal of Business Research*, 26, 49-61.

Amstrong, M. (1995). *A handbook of personnel management practice* (5th ed). London: Kogan Page.

Anderson, C. R. (1988). *Management skills, functions, and organization performance* (2nd ed). Boston: Allyn and Bacon.

Ariss, S.S. and Timmin, S.A. (1989). "Employee education and job performance: Does education matter?" *Publish Personnel Management*, 18(1), 1-9.

Berk, J. (1991). *Managing effectively: A handbook for first time managers*. New York: Sterling Publishing Co.

Burgoyne, J. (1992). Creating a learning organization. *RSA Journal*, 8, 18-22.

Callan, V.J. (1992). Predicting ethical values and training needs in ethics. *Journal of Business Ethics*, 11, 761-769.

Caroselli, M. (2000). *Leadership skill for managers*. New York: McGraw-Hill.

Cribbin, J. J. (1981). *Leadership*. New York: Federal Publications.

Dannenbring, D. G. (1981). *Management science: An introduction*. New York: McGraw Hill.

Dessier, G. (1976). *Organizational and management: A contingency approach*. London: Library of Congress Cataloging in Publishing Data.

Dewan Bahasa dan Pustaka. (1993). *Kamus Dewan*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.

Dewan Bahasa dan Pustaka. (1994). *Kamus Dewan*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.

Dingle, J. (1995). Analyzing the competence requirements of managers. *Leadership & Organizational Development Journal*, 6, 35-40.

Dr. Tam Weng Wah. (2000). Collaborative leaders: Leadership for new governance. *Buletin Pembangunan Eksekutif Intan Kuala Lumpur*, 3, 9-13.

Drs. Awang Sudjal Hairul. (1997). *Kamus lengkap*. Petaling Jaya: Pustaka Zaman Sdn Bhd.

Drucker, P.F (1977). *Management*. New York: Harper's College Press.

Drucker, P.F (1993). *The practice of management*. New York: HarperBusiness.

Drucker, P.F (1998). *Peter Drucker on the profession of management*. Boston, MA: Harvard Business School.

Drucker, P.F. (1993). *Management: Tasks, responsibilities, practices*. New York: Harper Business.

Federico, J.M., Federico, P., dan Lundquist, G.W. (1976). "Predicting woman's turnover as a function of extend to met salary expectation and biodemographic data". *Personnel psychology*, hal 559-66.

Garrison dan Muchinsky, (1977). "Attitudinal and biographical predictors". *Journal of Applied Psychology*, hal 319-27.

Hackett, P. (1985). *Success in management personnel*. London: John Murray.

Haji Rosli Yahya. (2000). *Keberkesanan pengurusan perubahan di agensi awam: Persepsi wargakerja terhadap keberkesanan pengurusan perubahan di Jabatan Penilaian Penilaian dan Perkhidmatan Harta, Kementerian Kewangan Malaysia (JPPH)*. Tesis Ijazah Sarjana Sains (Pengurusan) Universiti Utara Malaysia.

Hamzah B. Hussin. (1995). *Latihan dalam perkhidmatan: Satu kajian mengenai persepsi, keberkesanan dan keperluan di kalangan guru-guru Sekolah Menengah Temerloh, Pahang*. Thesis Sarjana Sains (Pengurusan) Universiti Utara Malaysia.

Hawthorne, J. (1996). *Thirty ways to make money*. England, Rushmere Wynne.

Hayes, J.L. (1983). *Memos for management: Leadership*. New York, N.Y: Amacom, American Management Association.

Hicks, H.G and Gullet, C.R. (1976). *The Management of Organizations*. London: Library of Congress Cataloging in Publication Data.

Holland, J.L. (1979). *Making vocational choices*. New York: Basic Books.

Hussin, A.A. (1986). *Tingkah laku organisasi dalam pengurusan moden*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.

Ismail Jusoh dan Zuraida Ismail. (1994-1995). The understanding and implementation of values education: Perceptions of student teachers. *Journal Pendidikan Pusat Pengajian Ilmu Pendidikan Universiti Sains Malaysia Pulau Pinang*, 13, 86-98.

Jaafar Muhamad, Mohd Hizam Hanafiah, Zafir Mohd Makhbul (2000). *Pengantar pengurusan (cetakan pertama)*. Kuala Lumpur: Leeds Publications.

Jaafar Muhamad. (1992). *Asas pengurusan edisi kedua*. Kuala Lumpur: Fajar Bakti.

Jabatan Penilaian dan Perkhidmatan Harta. (1991). *Buku arahan jabatan*. Kuala Lumpur: Percetakan Negara.

Jabatan Penilaian Dan Perkhidmatan Harta. (1998). *Laporan Tahunan*. Kuala Lumpur: Percetakan Negara.

Jackson, D. and Humble, J. (1994). Middle Managers: New purpose, new directions. *Journal of Management Development*, 11, 32-35.

Jantzi and Leithwood. (1996). Toward an explanation of variation in teachers' perceptions of transformation school leadership. *Review of educational research*, 32(8), 56-74.

Kas, F.E. and Rozenweig, J.E. (1974). *Organizational and Management: A system approach*. New York: Library of Congress Cataloging in Publishing Data.

Kelly, S.W., Ferrel, O.C. dan Skinner, S.K. (1990). Ethical behavior among marketing professional. *Journal of Business Ethics*, 9, 681-688.

Khairul Azman B. Mohd Suhaiki. (1997). *Satu tinjauan tentang pesepsi guru-guru terhadap program latihan dalaman yang dijalankan di sekolah-sekolah*. Tesis Sarjana Sains Pengurusan Universiti Utara Malaysia.

Klagge, J. (1997). Leadership development needs of today's organizational managers. *Leadership & Organizational Development Journal*, 9, 14-18.

Koonts, H. (1971). *Appraising managers as managers*. New York: McGraw-Hill.

Levinson, D.J. (1978). *The season of a man's life*. New York: Ballantine Books.

Longman. (1995). *Longman dictionary of contemporary English (third edition)*. Burnt Mill, Harlow: Longman Group Ltd.

Mahmood Nazar Mohamed, Sabitha Merican, Rashidah Arshad dan Samihah Khalil. (1997). *Etika kerja di kalangan kakitangan awam*. Penyelidikan IRPA. Sintok: Universiti Utara Malaysia.

Mahmood Nazar Mohamed. (1994). Pengukuran dan penilaian tingkahlaku etika kerja di Malaysia: Pelaksanaan dan masalah. *Jurnal Parlimen Malaysia*, 11 (5), 17-23

Maslow, A.H. (1943). "A theory of human motivation". *Psychological Review*, 5, 370-380.

McGregor, D. (1960). *The human side of enterprise*. New York: Mc. Graw Hill.

Mcgregor, Jr. (1991). *Strategic management of human knowledge, skills and abilities*. San Francisco, California: Jossey-Bass Inc.

Mejar Shamsirudin bin Mohd Shariff. (2000). *Tahap komitmen terhadap organisasi anggota-anggota 10 Briget Infantri Malaysia (Paracut): Satu kajian empirikal*. Kertas Projek Sarjana Sains Pengurusan Universiti Utara Malaysia (UUM).

Meyer, J.P. dan Allen, N.J. (1984). Testing the side-bet theory organizational commitment: Some methodological consideration. *Journal of Applied Psychology*, 69, 372-378.

Michael, S.R. and Jones, H.R. (1973). *Organizational management: Concepts and practice*. New York: Intext Educational Publishers.

Mink, O.G., Shults, J.M. and Mink, B.P. (1979). *Developing and managing open organization: Learning concept*. San Diego, California: Library of Congress Cataloging in Publication Data.

Mintzberg, H. (1974), "The nature of managerial work". *Harvard Business Review*.

Mohd Azman Sahadan. (1992). *Penilaian terhadap alat pengukuran nilai kerja (nilai kerja Malaysia): Keesahan gagasan, keesahan kriterium dan kebolehan kepercayaan ketekalan dalaman dengan pekali alfa dan analisis varians metod hoyt*. Latihan Ilmiah Universiti Kebangsaan Malaysia Bangi.

Morris, M.H., Marks, A.S., Allen, J.A. dan Peer N.S. (1996). Modeling ethical attitudes and behaviors under condition of environmental turbulence: The case of South Africa. *Journal of Business Ethics*, 15, 1119-1130.

Noorazlina Bt. Zainuddin. (2001). *Persepsi inspector kesihatan kawalan mutu air minum ke atas rekabentuk kursus kajian kebersihan di dalam mempertingkatkan prestasi kajian kebersihan sistem bekalan air*. Kertas Projek Sarjana Sains Pengurusan Universiti Utara Malaysia (UUM).

Perry, J.L. dan Petrakis, B.A. (1987). "Can pay for performance succeed in government". *Public Personal Management*, 17(4), 359-367.

Peters, T.J. and Waterman, R.H. (1982). *In search of excellence: Lessons from America's best-run companies*. New York: Haper & Row.

Plunkett, W.R. (1994). *Supervision: Diversity and teams in workplace* (7th ed). Boston: Alley and Beacon.

Rahim Abdullah. (1994). *Asas pengurusan*. Kuala Lumpur: Utusan Publications & Distributors Sdn. Bhd.

Reicher, A.E. (1985). A review and reconceptualization of organizational commitment. *Academy of Management Review*, 10, 465-470.

Robbins, R.S. (1991). *Organizational behavior: Concepts, controversies and applications* (5th ed). Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice Hall.

Robbins, S. P. (1996). *Organizational behavior*. New York: Prentice Hall International.

Rozhan Othman. (1991). *Pengurusan personel dan perancangan guna tenaga*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa Pustaka.

Ruegger, D. dan King, E.W. (1992). A study of effect of age and gender upon student business ethics. *Journal of Business Ethics*, 11, 179-186.

Salancik, G.R. (1997). *Commitment and control of organizational behavior and belief*. Chicago: St.Clair Press.

Salkin. (1997). *Exploring research*. New Jersey, Prentice Hall.

Saraswaty Rajagopal. (2000). Negotiation: A valuable leadership tool. *Buletin Pembangunan Eksekutif Intan Kuala Lumpur*, 3, 14-21.

Schiffman, H.R. (1990). *Sensation and perception: An integrated approach*. New York: John Wiley Press.

Sekaran, U. (2000). *Research methods for business: A skill building approach (3rd ed)*. New York: John Willey and Sons Inc.

Senn, J.A. (1982). *Information systems in management second edition*. California: Wadsworth Publishing Company Belmont.

Sh. Salmiah Tk. Abdullah. (1997). *Persepsi pengetua terhadap peranan mereka sebagai pengetua sekolah menengah Sarawak*. Thesis Sarjana Sains Universiti Malaysia Sarawak.

Sirajuddin Hj Salleh dan Dr. Rebecca F. Sta. Maria. (2000). Advance leadership and executive development centre (Aldec) Intan. *Buletin Pembangunan Eksekutif Intan Kuala Lumpur*, 3, 3-8.

Stead, W.E., Worrell, D.L., Spalding, J.B. dan Stead, J.G. (1987). Unethical decisions: Socially learn behavior. *Journal of Social Behavior and Personality*, 2, 105 - 115.

Stewart. B.J. and Steers, R. M. (1994). *Organizational behavior*. USA, Harpers Collins College Publications.

Stirling, K. (1974). *Management recruitment*. London: The Industrial Society.

Van Dyne, L., Graham, J.W. and Dienesch, R.M. (1994). Organizational citizenship behavior: Construct redefinition, measurement and validation. *Academy of Management Journal*, 37, 765-803.

Varney, G. H. (1977). *Organization development for managers*. Reading, Mass: Addison-Wesley.

Wagner, H. M. (1970). *Principle of management science: with applications to executive decisions*. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice Hall.

Well, D.L. (1993). *Factors affecting teachers' commitment to stay in teaching: A casual model*. Thesis Ph. D Virginia Polytechnic Institute and State University.

Zainal Ariffin Ahmad (1998). *Perlakuan organisasi*. Shah Alam: Penerbit Fajar Bakti Sdn. Bhd.

Zazuli bin Johan. (2000). *Satu kajian mengenai amalan etika perkhidmatan awam di Jabatan Kastam dan Eksais Diraja Selangor*. Tesis Sarjana Sains Pengurusan Universiti Utara Malaysia.